

Trabajo Social en el Espacio Europeo supone la recuperación de espacios perdidos

JESÚS HERNÁNDEZ ARISTU

Profesor del departamento de trabajo social de la Universidad Pública de Navarra

Recibido: 31 de julio de 2012 · Aceptado: 3 de septiembre de 2012

RESUMEN

La nuevas orientaciones y reformas universitarias nos obligan a re-pensar el alcance del trabajo social, a redefinir sus ámbitos y desarrollar aspectos de su práctica hacia formas nuevas, que permitan alcanzar mejor los objetivos propios del Trabajo Social, que no son otros que el bienestar individual y familiar y en su caso comunitarios o colectivos, participando de los recursos individuales y sociales, que la propia sociedad genera en favor de sus propios ciudadanos/as y eso de una manera comunicativa, dialógica (democrática) en la que el cliente se sienta, porque lo es, el protagonista del (su) cambio.

PALABRAS CLAVE: reforma universitaria, formación, Trabajo Social, asesoramiento, individualización, proceso.

ABSTRACT

The new university orientation and reforms force us to rethink the scope of Social Work, to redefine its areas of application and to develop new aspects of the practice thereof that allow a greater achievement of the objectives of Social Work itself, such as individual and family welfare, and community or collective welfare when appropriate, taking part in the individual and social resources that society generates for its own citizens in a communicative and dialogic (democratic) way that makes the customer feel as the major figure -and actually he/she is, of his/her own personal change.

KEY WORDS: university reforms, training, social work, advice, individualization, process.

CORRESPONDENCIA
jharistu@unavarra.es

EUROPA UN MARCO DE REFERENCIA DE ESTUDIOS SUPERIORES

Con la puesta en marcha de la reforma de estudios acordada e impulsada en Bolonia (1999) por los ministros de educación de los países de la Unión Europea se pretendía conseguir, entre otros, tres objetivos:

- 1- La homogeneización de los estudios en todo el Espacio Europeo, lo que iba a ocasionar el reconocimiento de todos los estudios en todos los países de la Unión. Y con ello:
- 2- Facilitar la movilidad de trabajadores cualificados por el mismo espacio.
- 3- Convertir a Europa en lugar alternativo al norteamericano de estudios para candidatos de otros países de fuera de la Unión, no solo de Europa, sino también de América, de Asia y del resto de continentes, África y Oceanía.

La homogeneización lleva consigo dos aspectos. Por un lado se homologan los estudios de un país a otro. Además se establece para la mayor parte de los estudios una duración y nivel similar que se denominan, grado (6-8 semestres) y postgrado (2-4 semestres) medidos todos ellos según los créditos europeos ECTS (*European Credits Transfer System*). Los créditos europeos miden la dedicación de los estudiantes a su formación, y suponen 25 a 30 horas para el/la estudiante, de las que 8-10 horas son de clase, el resto de estudio personal. Las tutorías y otros sistemas de acompañamiento al estudio junto a las clases es el *pensum* de dedicación del profesor/a a la formación de los alumnos/as.

Con esta reforma se ha abierto al Trabajo Social en España y en otros países una puerta que ni los más optimistas hubieran soñado unos años antes. La vieja reivindicación de los Colegios Profesionales de Trabajo Social de España por conseguir una licenciatura en Trabajo Social quedaba de un plumazo obsoleta al desaparecer las estructuras

nacionales de diplomaturas y licenciaturas de los estudios, para convertirse en grados y postgrados. Ahora solo depende de cada universidad si los estudios de Trabajo Social son de 3 años o de 4 años académicos, mejor dicho de 6 semestres u 8 semestres. Lo que prima son el número de créditos ECTS: 180-220 los grados, 60-120 ECTS los postgrados y con estos queda abierta para el estudiante la posibilidad del doctorado, sin necesidad de añadir cursos de doctorados, también por tanto, en Trabajo Social. En la realidad en España todas las universidades se han decidido por los 4 años de formación para el grado, mientras que para los postgrados hay un elenco muy distinto según universidades, pero nunca con menos de 60 créditos. No es este el caso generalizado porque en algunos países han optado por el modelo de 6 semestres (grado) y 4 semestres (postgrado). El postgrado con sus másteres se constituye como el nivel más alto de formación universitaria y abre la posibilidad de la especialización y/o del doctorado y con ellos de la investigación, tanto de la especulativa como sobre todo para el Trabajo Social, de la aplicada. Con la especialización se abre un gran abanico de posibilidades para espacios perdidos o no desarrollados todavía.

PROFESORADO AL MÁXIMO GRADO DE FORMACIÓN

Al esfuerzo del profesorado de Trabajo Social que procedían de las viejas Escuelas de Asistentes Sociales, para acomodarse a la LRU, Ley de Reforma Universitaria de 1983 para diplomarse y luego licenciarse para seguir dando clases en las Escuelas Universitarias, hay que añadir ahora otro esfuerzo mayor, la elaboración de tesis doctorales, la publicación de artículos o libros científicos para poder hacer carrera universitaria. Esta necesidad está trayendo algunas dificultades en la universidades para cubrir los puestos cualificados de profesores/as titulares y de catedráticos/as con experiencia (imprescindible) de trabajo práctico y al mismo tiempo con

currículum universitario suficiente, es decir, con sexenios de investigación conseguidos, la habilitación por la ANECA y otros posibles baremos de méritos previos. Este retraso, propiciado en parte por la resistencia de los trabajadores sociales y sus organizaciones a formarse como teóricos del Trabajo Social, (la hacer carrera universitaria) y su empeño por hacer coincidir y confundir la profesión del Trabajo Social con la Ciencia del Trabajo Social junto a las trabas administrativas y de tribunales incompetentes para el Trabajo Social, pero que han decidido en gran manera quién ocupa y quién no los puestos del profesorado en los últimos 25 años, está teniendo una incidencia nada positiva en el asentamiento del Trabajo Social en la Universidad española. Esto y otras causas hacen que tengamos en el Trabajo Social un entramado académico de profesorado demasiado endeble todavía. Sin embargo la dinámica generada en España por un lado por el sistema de habilitación del profesorado para acceder a plazas de Titularidad Universitaria junto al impulso de la Reforma de Bolonia hacen augurar un futuro que ya ha comenzado en el que el Trabajo Social en España siga la trayectoria desarrollada en Europa, -nuestro espacio natural (geográfico, cultural, social y político)- pueda contribuir ya al desarrollo teórico, metodológico y científico del Trabajo Social en Europa y se abra desde ahí a otras realidades, sistemas conceptuales y aportaciones de otros ámbitos geográficos, sociales, culturales y políticos tan importantes o más que el propio europeo. Además esperamos del Trabajo Social de nuevo cuño universitario que vaya, sin complejos, a ocupar primero en la Academia, luego en el mercado de trabajo, en la práctica pues, en las instituciones, espacios que por uno u otro motivo, siempre justificables, no se tuvieron en cuenta, no se percibieron como propios por miopía profesional o ignorancia, por circunstancias políticas o sociales, por miedos o intereses personales o por las razones que fuera, pero que son espacios que siempre fueron parte de los objetivos pretendidos por los movimientos sociales iniciados en el siglo

XIX y desarrollados en el XX de los que procede también el propio Trabajo Social, y que a su manera siempre fueron objeto de atención por los/las trabajadoras sociales y sus predecesores aunque fueran con denominaciones distintas, como fue el caso en Europa.

Para ello es absolutamente necesario que los profesionales del Trabajo Social, sus organizaciones y sus teóricos (actuales) universitarios, procedentes algunos de "la vieja escuela" abandonen definitivamente posiciones numantinas de "pureza de origen" de los profesionales, de los candidatos. Conservo como curiosidad y documento un baremo para juzgar una plaza de profesor de la UNED donde el jurado, escrito a mano en el margen del documento oficial añadía "y por ser trabajador/a social" X puntos, una cantidad que desbarataba cualquier otro mérito, por ejemplo el de publicaciones científicas, experiencia investigadora, etc., años de docencia universitaria, experiencia internacional, confundiendo la profesión con la ciencia, y la universidad con un servicio social y la Ciencia del Trabajo Social como un ámbito exclusivo de los/las que estudiaron 3 años en escuelas con grandes deficiencias teóricas, profesional semi-voluntario, y dedicación parcial. No es que defienda con ello el intrusismo profesional, sino que el rigor tiene que venir de la mano de los méritos, de los conocimientos y de la capacidad (habilidades) de cada profesional a su nivel y su preparación para las funciones que debe desempeñar. Soy más bien de la opinión que tanto para ejercer la función docente e investigadora propia de las profesiones universitarias, como para el ejercicio de la profesión de Trabajo Social, junto a conocimientos de la misma, hay que dominar el campo de otras ciencias y otras prácticas. La tan cacareada "interdisciplinariedad" puede soslayar carencias importantes profesionales. La interdisciplinariedad es exigible a cada profesional, en el ámbito y nivel en el que ejerce su actividad profesional. Los límites y delimitaciones en las Ciencias Sociales y Humanas ni son tan nítidos, ni los conocimientos se adquieren de una vez para toda la vida. Más bien es necesaria la

formación continua y continuada, y en el ámbito universitario, desde luego, contrastada con y en otras universidades, en especial de aquellos países que nos aventajan tanto en el desarrollo de la Ciencia del Trabajo Social como en su práctica, de los que destaca EE.UU., Canadá y Europa Central (Suiza, Alemania, especialmente Holanda, Bélgica y Reino Unido). En el ámbito profesional la cuestión que se presenta a mi modo de ver, no es (no debe ser) la pelea por espacios y perfiles, de a quién le “pertenecen”, sino de contestar al requerimiento: ¿quién lo sabe hacer mejor? En esto el mercado, los empleadores, la iniciativa privada, los proyectos ad hoc de profesionales autónomos tienen la última palabra.

EL TRABAJO SOCIAL COMO PRÁCTICA Y COMO CIENCIA ABARCA ESPACIOS Y NIVELES MUY AMPLIOS Y DIVERSOS CONVERGIENDO CON OTROS PROFESIONALES Y CIENCIAS

El concepto de Trabajo Social es una importación desde Estados Unidos después de la Segunda Guerra mundial, también en España, como lo señala muy bien el texto de Matilde Fernández de Henestrosa (1957), asistente social, quien elaboró el acta del encuentro en el ministerio de la Gobernación en 1957 de la enviada por la Oficina Europea de la Asistencia Técnica de las Naciones Unidas en Ginebra “con el fin de dar a conocer el *Social Case Work* en Europa”. (p. 5). Al hablar de Trabajo Social a finales del siglo XIX e inicios del XX no hacía referencia solo a los *case worker*, sino a una práctica diversa de intervención en lo social o mejor a la “cuestión social” surgida debido a las grandes y profundas transformaciones en las sociedades en esas décadas. Al leer lo que este concepto abarcaba nos encontramos con referencias

a la formación de profesionales, creación de escuelas de formación, a obra social, a asistencia social, incluso a seguridad social (según diversas fuentes véase Friedlander 1989 pág. 3. y ss., o Torres 1987). Consciente la “Sta”. Tuerlinck que dirigió el Seminario en el ministerio español al que acudieron 18 personas de “distintas ciudades de España y de muy diversas obras” señala las funciones de las asistentes sociales como “agentes cada vez más activos, llamados a intervenir en las esferas más diversas” y que ella menciona a modo de ejemplo: “ayuda a la madre y protección del niño, delincuencia juvenil, higiene mental, relaciones familiares, relaciones industriales, educación popular.” coincidiendo, queriendo o sin querer, con la tradición más europea de lo que a la postre se llamaría educación social, educación de adultos, trabajo juvenil (en Alemania *Jugendhilfe*) y con los movimientos juveniles tales como los *Boys Scouts*, o las casas de rehabilitación inglesas y sobre todo con los movimientos sociales en España y en otros países, pues como señala Posada (ver Mayordomo 1981:47 y ss.) la cuestión social, que él identifica con la cuestión obrera, es sobre todo un problema de educación. En este sentido bueno será recordar que la Escuela de Asistencia Social para la Mujer constituida en 1932 en Barcelona y considerada como la primera escuela de “Trabajo Social” de España tenía como fines “la educación de la clase obrera y la formación de personal competente para ello” (Estruch y Güell, 1976: 43 y ss.). Con estos orígenes y participando de múltiples y diversificadas áreas científicas, prácticas profesionales y políticas y siempre sociales, lo que hoy consideramos como Trabajo Social como una práctica profesional no concentra más que una parte menor de lo que abarcaba anteriormente e indiferenciadamente. Si los inicios son confusos y presentan una mezcla de tareas que van desde la educación popular y la obrera pasando por cuestiones de higiene, cuidados infantiles, asistencia pecuniaria, seguridad social, educación juvenil, educación moral y otras tantas más, con el correr del tiempo, todos estos ámbitos de intervención social han evolucionado a otros tantos ámbitos

dando como resultado una diferenciación de múltiples perfiles profesionales, ámbitos de intervención y tareas especializadas. Unido a ello y como consecuencia se incluyen en el devenir del tiempo y el ejercicio profesional teorías “parciales” ilustrativas de y para esos espacios que a veces originan discusiones tan virulentas como estériles referidas a qué es de quién, quién debe o no ejercer una u otra actividad. La introducción del postgrado en la reforma de Bolonia nos permite abrir también la posibilidad de recuperar espacios para el Trabajo Social en forma de especialización tales como igualdad de género, migraciones, educación de adultos, desarrollo comunitario, educación para la salud, gerencia de servicios sociales, y desde luego el asesoramiento social para individuos y para familias, entre otros muchos, algunos de los cuales han sido ya introducidos en el currículum postgradual en forma de másteres en algunas universidades españolas. Todo ello sin excluir programas de formación continua a través de los títulos propios universitarios.

Uno de los espacios a recuperar es sin duda el del asesoramiento social tanto para personas individualmente como para familias y al que nos vamos a referir en este artículo.

EL ASESORAMIENTO SOCIAL PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social, desde el inicio de su práctica profesional, en sus múltiples y diversas actividades en campos tan diferentes como en el de la salud, en el de los recursos personales o materiales, en el de la familia, en el de las minusvalías, en el de la pobreza, en el del desarrollo comunitario, en el de la educación, en el de la edad, en el del género, etc., hasta en más de 30 ámbitos de intervención, siempre tuvo como referencia la persona individual en su interacción con el entorno social, material, cultural.

El Trabajo Social, entendiendo a la persona como un ser unitario, ha logrado a lo largo de su historia mantener el objetivo de apoyar

la interacción entre el individuo y la sociedad, haciendo de la “interacción” el objeto de observación tanto para el diagnóstico como para la orientación del trabajo en favor de la persona. Hering y Münchmeier (2000: 94) en su libro sobre la Historia del Trabajo Social en Alemania recuerdan el texto de una de las referencias obligadas en ese país y en toda Europa, Alice Salomon, en el que esta autora acentuaba que “todo tipo de Trabajo Social tiene una orientación común y tiene que ver con la persona, con la recíproca acomodación entre persona y las condiciones de vida. Su tarea es, o bien fomentar e influir en los individuos para arreglárselas en las circunstancias de la vida, o configurar el medio (social) de tal manera que cada individuo pueda alcanzar el desarrollo libre de sus fuerzas, de modo que llegue a culminar las potencialidades que él alberga”. Ello nos hace concluir que la Ciencia del Trabajo Social y sus diversas prácticas y manifestaciones en profesionales múltiples de lo social, ha venido ejerciendo a través de su historia el asesoramiento social. Más aún, me atrevo a afirmar, que dada la trayectoria del Trabajo Social a través de los tiempos y de la diversidad de profesiones a las que ha dado lugar (educadores y trabajadores sociales, familiares, animadores socio-culturales, monitores de juventud, etc.) el asesoramiento social como apoyo y refuerzo de la persona en su interacción con sus entornos sociales, económicos, medioambientales, siempre fue algo constitutivo de esta ciencia y de esta práctica y que ha mantenido a través del tiempo. Según las épocas y los lugares el Trabajo Social ha sabido servirse de muy diversas técnicas y de múltiples enfoques para alcanzar sus objetivos, reforzar a la persona, propiciar recursos y en definitiva hacer de cada uno/a el protagonista de su propia vida. Principios del Trabajo Social como el conocido como conflicto individuo (interés individual) y sociedad (interés de la sociedad) el trabajador social se inclina en favor del individuo, o el principio de ayudar a las personas para que se ayuden a sí mismas, o por último “recoger al cliente allí donde está”, han encontrado

su pleno desarrollo en el asesoramiento social. En la práctica del asesoramiento social, el trabajador/a social ayuda a su cliente o usuario a desarrollar todas sus potencialidades en un mundo cambiante y que exige de él flexibilidad para acomodarse a las circunstancias de vida o proyectar estrategias para, en su caso, cambiar esas circunstancias. Esta forma de intervención social ha sido y es practicada no solo con individuos, sino también con familias.

ASESORAR EN EL TRABAJO SOCIAL, ¿QUÉ ES ESO? DIFERENCIAS CON OTRAS PRÁCTICAS DE AYUDA

Con frecuencia me preguntan los/las alumnos del postgrado en Trabajo Social sobre la diferencia entre el asesoramiento social y otras prácticas profesionales tales como la terapia, o la educación, el crecimiento personal, etc. La respuesta no es fácil si se tiene en cuenta que la persona, el individuo no se deja dividir en compartimentos estancos. Efectivamente las personas nos constituimos como una unidad de cuerpo, alma y espíritu, pero también, como seres relacionales o sociales, somos también parte de lo que llamamos sociedad, grupo o comunidad. Con razón dice Ruth Cohn que es difícil trazar la línea divisoria entre educación, terapia y asesoramiento social. Solo en los extremos de la práctica serán las diversas formas de intervención más explicables y comprensibles, así como sus diferencias. La terapia como su mismo nombre indica, tomado del griego *θεραπευω* que viene a significar según el diccionario griego-español tanto como ser servidor, estar al servicio, pero también cuidar, curar a enfermos, heridos, etc. Esta práctica hace referencia pues a un estado anómalo de salud (psíquica). La acepción más generalizada es que la palabra terapia va unida al ejercicio de la medicina para curar y se ha usado en la psicología clínica como "psicoterapia" para designar "la curación del alma",

de la psiqué, del espíritu. En este sentido al ejercer la actividad profesional de psicoterapeuta se supone que el individuo-cliente está herido, traumatizado, lesionado psicológicamente debido a alguna experiencia traumática en su vida pasada, ya sea en su contacto con el mundo exterior, sea este cultural, social, familiar incluso físico, ya sea por otras razones internas del propio individuo. Pues como bien anota Perls la terapia se ocuparía precisamente de lo que ocurre en el lado del organismo en ese contacto del mismo (experiencia) con el exterior y consigo mismo. Cuando el contacto ha sido perjudicial para el organismo, dejando en él una huella que impide el crecimiento personal, o determina comportamientos compensatorios o desviados es cuando el individuo requiere la psico-terapia como una intervención que le permita superar el trance, la experiencia traumática o como gustaba decir a F. Perls cerrar el círculo, integrar la experiencia y "volver" a crecer en ese movimiento que Carl Rogers ya señaló como natural, la tendencia del organismo a permanecer, a defenderse y a crecer hacia la madurez (véase Carl. Rogers, 1973: 422). La psicoterapia pues se aferra al concepto de trauma, dolor, sufrimiento debido a experiencias del individuo no integradas, y que fundamentan comportamientos considerados patológicos y que requieren teorías y métodos sobre todo de carácter psicológico. Junto al tradicional psicoanálisis se han desarrollado en los últimos 60-70 años, especialmente a partir de las teorías psicológicas de Carl Rogers, nuevos enfoques de entender y tratar esas "patologías" además del enfoque centrado en la persona del mismo C. Rogers, tales como el enfoque behaviorista o conductista, los humanistas como la Gestalt, el Análisis Transaccional y de más joven cuño, el enfoque de la neurolingüística, así como el corporal a través de la bioenergética el yoga o incluso el enfoque sistémico, entre otros muchos. El objetivo de la práctica profesional psicoterapéutica es fundamentalmente curar, ayudar a cerrar heridas, a superar traumas, a funcionar con "normalidad", sabiendo que el concepto de norma-

lidad no dice prácticamente nada, pero que se usa como sinónimo de comportamientos socialmente aceptables, y orientados en el llamado sentido común, adecuado a la situación, al público y al propio sujeto y que sean por lo menos parcialmente aceptables y satisfactorios para el propio individuo. Las técnicas usadas para este trabajo son las propias de cada uno de los enfoques destinadas normalmente al *Insight*, a revivir la situación anterior, en definitiva se trata tendencialmente a ayudar a recordar, revivir, regresar, es decir, mirar hacia atrás para que, con ayuda del profesional, el individuo-cliente pueda superar esa situación, integrarla, aceptarla, hacerla propia, cerrar el círculo. Es verdad sin embargo también que las psicoterapias se han venido orientando más y más hacia el cambio de la persona, hacia la gestión del aquí y ahora, abandonando así la perspectiva de “recuperar” el pasado y fijarse más en el futuro, en la configuración del futuro. El pasado es pasado y pasado está, la mirada está en el futuro. Entre otros se encuentran el enfoque centrado en los recursos (Shazer y Kim Soo Berg) o en las soluciones y que ponen el acento en el cambio de comportamientos, en la acción por tanto. Estos son sin duda los que más se acercan y permiten aplicarlos al Trabajo Social en su función asesora.

ALGUNOS (DES-) ENFOQUES EN EL TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social se ha caracterizado por seguir una metodología propia cuyos pasos fundamentales han sido: definir el problema o establecer el diagnóstico de la situación del cliente, para que desde el mismo, el/la profesional con el usuario o destinatario de la intervención social desarrollaran los objetivos a alcanzar mediante un plan de acción para reparar, recuperar, enderezar o mejorar el comportamiento de las personas y sus condiciones de vida. En estas tareas el Trabajo Social se ha servido de teorías y

enfoques diversos que han determinado el modo de hacer durante muchos años según el avance de las teorías de las ciencias sociales y psicológicas. La más destacada por su intensidad y extensión ha sido el psicoanálisis que como muy bien señala David Howe (1992) junto al determinismo reduccionista este enfoque basa su trabajo sobre la idea de la deficiencia y el desorden de la persona en la sociedad en la que vive debido a su desarrollo psicosexual prefijado en los primeros años de la vida. Este desorden distorsiona (inconscientemente) la visión de la realidad y con ello el comportamiento humano. Búsqueda de las causas del conflicto en el diagnóstico, toma de conciencia y cambio de comportamiento son pasos a realizar a través del Trabajo Social. Desde las teorías sociológicas la visión del estructuralismo funcional según el cual los roles sociales están prefijados por la sociedad ha jugado y sigue jugando un papel destacado. Cada comportamiento no adecuado a estos roles se verá como desviaciones de la norma (*malfunctioning*) y el Trabajo Social será el instrumento por el que los individuos pueden lograr el funcionamiento “normal”, es decir, según los parámetros sociales de la sociedad a la que se pertenece. El Trabajo Social se convierte en un sistema de ayuda y de reparación de disfunciones individuales en la sociedad. Por último, los descubrimientos de Pavlov sobre el comportamiento condicionado ha evolucionado hacia el conductismo psicológico (behaviorismo), un enfoque en el que el acento lo lleva el problema y los condicionamientos por los que atraviesa la persona que considera su situación como problemática, entendiendo así el conflicto consigo mismo o con los demás, como un proceso continuado de condicionamientos. Desde esta comprensión (neutral) del problema (diagnóstico) se desarrollarán estrategias de cambio (plan de acción) que faciliten al cliente hacer otras y mejores experiencias. Experimentación, refuerzo de lo experimentado, corrección de errores y control de la conducta del cliente por parte del profesional son elementos esenciales de esta concepción teórica.

En estas concepciones teóricas se introdujo en el Trabajo Social, queriendo o sin querer, una dicotomía en la que por una parte está el profesional que es el que sabe diagnosticar, sabe desarrollar estrategias, conoce cuáles son los objetivos “buenos” para el cliente y cómo conseguirlos, por mucho que verbalmente se afirme lo contrario con expresiones como trabajar “no para, sino con el cliente” y por mucho que se afirme que hay que evitar el paternalismo, mejor hubiera sido llamarlo hablar de “maternalismo” habida cuenta de que mayoritariamente han ejercido y ejercen en toda Europa mujeres la profesión de Trabajo Social. Durante muchos años la reflexión sobre el Trabajo Social se ha concentrado en la cuestión de cómo ayudar a las personas necesitadas de ayuda. Cuestión ésta que ha ennoblecido tanto la práctica profesional como a los/as propios/as trabajadores/as sociales. En el fondo en estos enfoques subyacía la hipótesis de que alguien (el usuario o cliente) está mal, no cumple con los parámetros sociales de salud, alimentación, riqueza, vivienda, salubridad o incluso de vida y de comportamientos (morales) sociales y que existen unos profesionales encargados/as socialmente de reparar, restablecer, recuperar, integrar, en definitiva ganar a esas personas para un funcionamiento más adecuado, más aceptable, más digno (socialmente), más normal, es decir, adecuado a las normas socialmente preestablecidas para cualquier ámbito de la vida de los individuos. Los que estaban bien (la sociedad) encargaban a sus profesionales (los/las trabajadores/as sociales) que hicieran en su nombre (de la sociedad) todo lo posible para que otros (los necesitados, pobres e incumplidores) pudieran llevar una vida digna, adecuada a los parámetros sociales.

En el asesoramiento social partimos del principio dialógico de que solo en la interacción surge el problema y en la interacción (nueva) se encuentra la solución. El cliente o usuario es parte (decisiva) del problema y de la solución. Esta concepción abre nuevas perspectivas en la que el cliente es el protagonista, no el profesional, ni las circunstan-

cias. En este enfoque dialógico, comunicativo y sistémico encuadramos el asesoramiento social desde el Trabajo Social.

EN EL ASESORAMIENTO SOCIAL EL USUARIO-CLIENTE ES EL PROTAGONISTA

La función de asesorar en el Trabajo Social se refiere sin duda al principio fundamental de que las personas asumen la responsabilidad de gestionar lo que les ocurre y que en libertad pueden decidir si seguir en la línea de victimismo, de atribuir su (mala) situación a la responsabilidad de otros y por ende su solución, o, por el contrario, si quieren enfrentarse a los cambios necesarios para que su vida sea más aceptable para sí mismo y en su caso para los demás. En este sentido esta orientación del Trabajo Social como asesoramiento social se acerca más a conceptos como aprendizaje y también al de crecimiento, que como muy bien señalara ya Tuggener (1971: 109 y ss.) ambos junto al concepto de “necesidades” (needs) pertenecen desde el principio como conceptos al bagaje teórico del Trabajo Social y conllevan la característica de la acción o si se prefiere el de la gestión, gestión de los propios asuntos en la interacción, del ser humano consigo mismo, con los demás, con la naturaleza y en su caso con la transcendencia. El objetivo de tal actividad profesional es la de ayudar al individuo a asumir la responsabilidad de su propia vida y con el apoyo durante un tiempo, del/la trabajador/a social enfrentarse a las tareas, dificultades, desafíos que la vida misma presenta al individuo en algún momento del ciclo vital. De ahí que el *empowerment* o potenciación de la persona, del individuo, como objetivo sea fundamental en el Trabajo Social Asesorativo. Si el Trabajo Social siempre estuvo interesado en reforzar a las personas, en ayudarles a participar en la vida, tanto en su nivel del mundo de la vida (de las relaciones, de la cultura, de la socialización, de la vecindad, de la familia) como en lo referente a la participación en el sistema

social (en las instituciones, en los recursos sociales, etc., véase Hernández 2011:136 y ss.) en la labor de asesoramiento alcanza el Trabajo Social como ciencia y como práctica un momento álgido. Esta afirmación pudiera resultar exagerada si no se explica. El Trabajo Social, en sus orígenes y después también, siempre quiso ayudar a orientar la vida de las personas y de las familias, teniendo en cuenta la evolución social, apoyándose en teorías sociológicas unas veces y en las psicológicas otras, especialmente en el psicoanálisis como ya hemos mencionado.

Ayudar para ayudarse fue uno de los principios universalmente aceptados en el Trabajo Social. Hacerse innecesario como profesional fue siempre un ideal (inalcanzado) de la profesión. Estos objetivos se persiguieron durante mucho tiempo a través de consejos, indicaciones y exigencias expresadas por los profesionales a sus usuarios.

El asesoramiento que aquí presentamos quiere precisamente superar esa dicotomía que se daba entre el ayudador que sabía lo que “hay que hacer” y el ayudado que no lo sabía. En el asesoramiento que nosotros proponemos, el protagonista, el que necesita, el que sabe lo que necesita y cómo alcanzarlo, es el propio cliente. El ayudador cumple con su función en tanto en cuanto consigue apoyar al propio cliente en el descubrimiento de sus capacidades, de sus recursos, de sus objetivos, de tomar conciencia de sus estrategias, y en la elaboración de (nuevas) estrategias para la consecución de objetivos actualizados, renovados o simplemente mantenidos.

LA SOCIEDAD DE INDIVIDUOS EXIGE DE ESTOS SER CIUDADANOS/AS RESPONSABLES DE SÍ MISMOS/AS

Por otro lado, nos encontramos en la actualidad con que la sociedad ha ido evolucionan-

do hacia una sociedad individualizada en la que los modelos de comportamiento socialmente predeterminados dejan paso a la decisiones individuales bajo el lema o *leitmotiv* de “ser uno/a mismo/a” las personas deben aprender a gestionar sus propios asuntos. La sociedad en su proceso histórico va avanzando hacia nuevas formas de ser y estar en sociedad, caracterizándose la nuestra por el llamado proceso de individualización en el que las personas son libres, están desvinculadas entre sí, de modo que cada uno/a puede elegir su propio estilo de vida, sin necesidad de preguntar al vecino/a lo que le parece, sin seguir modelos ni ejemplos de otros. Incluso se considera como un nuevo valor que alcanza su culmen en el concepto de ciudadano, el que tiene derechos, los ejerce o reclama, derechos considerados individuales (Beck, 1997). Esta pretensión, al igual que lo fuera la emancipación, no es fácil cumplirla por uno mismo, ni se dan tampoco siempre las necesarias condiciones para alcanzar el objetivo. Como pudimos demostrar en un estudio sobre las familias monoparentales, en torno al 26 % de las mujeres solas con hijo a cargo no podían cumplir con esa pretensión (Hernández, 2006: 49 y ss). Con frecuencia se necesita clarificación personal y ayuda esporádica para lograr gestionar los propios asuntos, y el instrumento más adecuado para ello es la práctica del asesoramiento social. Recuerdo aquel congreso en el que expuse estas ideas ante un grupo de profesionales de ayuda quienes me miraban con un cierto escepticismo cuando les exponía las “excelencias” del asesoramiento social también para superar condiciones adversas en la vida de nuestros clientes. Les propuse hacer una experiencia en vivo y en directo, si hubiese alguien entre ellos que tuviera alguna cuestión, problema o asunto que le preocupase y del que no supiera en ese momento cómo salir de él. Pronto hubo un candidato dispuesto a aprovechar la ocasión. Tras unos 25 minutos de trabajo con el candidato éste recuperó la confianza en sí mismo, hizo en colaboración con el asesor un plan de actuación, se puso una fecha tope para conseguir

su objetivo y se comprometió a enviarme un sms para darme cuenta del resultado a partir de la fecha prevista. Dos días antes de cumplirse el plazo recibí un mensaje en el que me decía: “gracias, todo ha ido como habíamos planificado. Estoy muy contento”.

Resumiendo podemos decir que las diferencias del asesoramiento social con otras formas de ayuda están tanto en el punto de arranque (mirar atrás o adelante), en el objeto de atención, en los objetivos, en las teorías que acompañan, como en el setting y en la duración, pues las terapias son normalmente de “larga duración” mientras que un asesoramiento puede ser exitoso en sesión única, según necesidad del usuario o a lo sumo en varias (5-6) sesiones de no más de 30 minutos cada una. El asesoramiento y en general a través de estas actividades profesionales del Trabajo Social el usuario puede alcanzar el crecimiento personal, el aprendizaje, y algún tipo de alivio emocional, etc., como en la terapia. Por otro lado usamos técnicas similares e incluso iguales que en la terapia, pues de su práctica hemos aprendido muchas de ellas. En resumen: el asesoramiento y la terapia se diferencian en el setting, en el objetivo y en el punto de partida, pero se sirven de algunas técnicas y métodos similares.

EL ASESORAMIENTO SOCIAL COMO PROCESO

La idea de proceso es en el ámbito del Trabajo Social un aspecto muy arraigado en la conciencia profesional de los/as trabajadores/as sociales. Como todos los fenómenos humanos sobre todo cuando se trata de cambios a realizar, como es el caso en el asesoramiento social necesita tiempo y tiempo secuenciado, es decir, es necesario realizar un proceso que viene dado por etapas o fases. Cada fase tiene sus propias exigencias y cumple con una función específica dentro del proceso de ayuda. En el Trabajo Social Asesorativo destacamos 5 fases fundamentales y que aquí solamente vamos a

enunciar brevemente. Cada fase tiene sus peculiaridades a tener en cuenta y exigen del profesional tacto y tiento y una amplia capacidad metodológica y técnica.

La 1ª fase es la de **inicio** o de toma de contacto con el cliente. En esta fase no es tan importante la elaboración de un diagnóstico como la de establecer los cimientos de la relación de ayuda. Sabemos que el cliente solo se dejará ayudar para cambiar si percibe que el profesional le acepta como persona, con sus peculiaridades, sus problemas y sus ganas de cambiar, así como si percibe que puede confiar en su profesional. En esta fase conviene también obtener las informaciones elementales como nombre, domicilio y cuestión u objeto de la entrevista asesorativa, así como de las expectativas que acompañan la demanda del cliente.

Una vez establecidos los fundamentos de una buena relación basada en la confianza, en el respeto y en la aceptación incondicional, se considera haber llegado a la segunda fase en la que el objeto fundamental es **establecer un buen diagnóstico**. Al hacerlo resulta muy tentador para el profesional, sobre todo si lleva muchos años en la profesión, considerar que ya sabe de qué va, y que ha tenido casos muy parecidos muchas veces y que por tanto, casi se puede ahorrar el cliente de contar lo que le pasa. ¡Grave error!, pues el único que sabe lo que le pasa al cliente es el propio cliente. Aquí conviene desplegar herramientas metodológicas y técnicas tales como la verbalización, paráfrasis, preguntas circulares, atender al lenguaje verbal y sobre todo al no verbal, para descubrir lo que le ocurre al cliente y cómo lo vive, la dimensión subjetiva de la problemática o de la situación presentada por el cliente. Esta es única y el cliente es el único testigo de la misma. Por eso recomiendo a los asesores tener mucho cuidado de ir de “sabelotodo”. Para establecer el diagnóstico conviene estar atentos al relato del cliente percibiendo los 4 elementos de un diagnóstico social (Hernández, 2011: 331-380) y que son: datos objetivos o significados sociales sobre la situación, sig-

nificados individuales (lo que hace que una situación sea absolutamente individual y por tanto única), los objetivos que pretende el cliente y las estrategias o acciones que pone en marcha y su congruencia o no con los objetivos.

La tercera fase es la del establecimiento del **plan de acción**, que surge del relato del propio cliente. Con frecuencia suelo comparar esta actividad con la del cesterero, que sabe hacer cestas con las mimbres que ha obtenido, en nuestro caso, del cliente. En esta fase hay que estar sobre todo atento a los indicios de lo que el cliente quiere cambiar, a los aspectos que le producen desasosiego, estrés, miedo o preocupación y transformarlos en (mimbres) ideas de cambio. Es la fase más didáctica en cuanto que el plan debe ser accesible para el cliente y aceptado por él, debe ser concreto, y debe ser observable e ir regulado según el grado de dificultad, de modo que se planifique de menor a mayor dificultad. En definitiva planificar el éxito, no el fracaso. Muchos planes de acción de los profesionales llevan incluido sin querer el fracaso, y con frecuencia es este el problema más destacado del cliente, que programa su vida de fracaso en fracaso. Técnicas como las llamadas *reframing*, pregunta milagro o futuro condicional sirven de ayuda para establecer planes de acción (Schlipe y Schweitzer, 2003:157 y ss.).

La 4ª fase, es la llamada fase de **seguimiento** que tiene como objetivo acompañar al cliente en la experimentación de sus nuevos comportamientos, la consecución de sus objetivos, en su caso el cambio de objetivos o de estrategias y por tanto de acción, de modo que el cliente pueda experimentar y estabilizar la (nueva) situación.

Técnicas de refuerzo, animar al cliente, ofrecerle feedback de aspectos positivos de su personalidad o de su acción y otras similares pueden servir de gran ayuda en esta fase del asesoramiento.

La 5ª fase es la que hemos denominado como la de la **despedida** que siempre es bastante

emocional, pues el cliente con frecuencia se siente muy bien con la ayuda del asesor, y al despedirse surgen sentimientos de pérdida (de la ayuda), de miedo o de pánico (¿sabré seguir solo?) y de dudas (¿podré volver a ver a mi asesor, y si fracaso?).

Con frecuencia es el propio asesor quien tiene tales sentimientos de pérdida sobre todo cuando el cliente ha tenido éxito, ha colaborado, se ha ganado su simpatía y ha servido incluso de refuerzo profesional. Es bueno en esta fase expresar los sentimientos recíprocos que surgen (hacer el duelo), fijar el día de la última sesión y hacer balance de lo alcanzado, dejar la puerta abierta para que el cliente pueda volver y animarle confiadamente en el futuro del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- BECK, U. (1997): La reinención de la política. Hacia una teoría de la modernización reflexiva. En: U. Beck, A. Giddens, S. Lash. *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Alianza. Madrid.
- ESTRUCH, J. y GÜELL, A.M. (1976): *Sociología de una profesión: Los asistentes sociales*. Edit. Península. Barcelona.
- FRIEDLANDER, W. A. (1989): *Dinámica del Trabajo Social*. Editorial Pax México. México.
- FERNÁNDEZ DE HENESTROSA, M. (1957): *Información sobre el Social Case Work*. Ministerio de la Gobernación. Madrid.
- HERING, S. y MÜNCHMEIER, R. (2000): *Geschichte der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Juventa. Munich.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2006): Las Familias monoparentales en Navarra. evolución, perspectivas vitales y proyección de futuro en el contexto de España y de la Unión Europea. En *Sociedad y Utopía. Revista de CC. SS.* nº 27 pp. 49-76.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2011): *Trabajo Social en el Espacio Europeo. Teoría y Práctica*. Grupo5. Madrid.

HOWE, D. (1992): *An introduction to social work Theory*. Ashgate. Brookfield.

KUNZE, B. (1985): *Beratung in der sozialen Arbeit. Kozeptionelle Ansätze und Rahmenbedingungen*. GhK. Kassel.

MAYORDOMO, A. (1981): *Educacion y cuestión obrera*. Nau LLibres. Valencia.

MOLLENHAUER, K. (1964): *Einführung in die sozialpädagogik*. Julius Beltz Verlag. Weinheim/Berlin.

TORRES, J. (1987): *Historia del Trabajo Social*. Humanitas. Buenos Aires.

ROGERS, C. (1973): *Klientbezogene Gesprächtherapie*. Kindler. Munich.

TUGGEMNER, H. (1971). *Social Work*. Beltz. Weinheim.

VAN BEUGEN, M. (1972): *Agogische Intervention Planung und Strategie*. Lambertus. Friburgo.

VON SCHLIPPE, A. y SCHWEITZER, J. (2003): *Manual de Terapia y asesoría Sistémicas*.